

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS MAKANAN
KUALITAS PELAYANAN DAN LINGKUNGAN FISIK TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN RUMAH MAKAN MAS FAIZ SOLO BARU**



SKRIPSI

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas dan Syarat-Syarat Guna Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Surakarta

Disusun Oleh :

MEISY PUTRI PRASTIWI

B 100 140 406

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

2017

HALAMAN PENGESAHAN

Yang bertanda tangan dibawah ini telah membaca skripsi dengan judul:

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS MAKANAN KULITAS PELAYANAN
KUALITAS LINGKUNGAN DAN FISIK TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN RUMAH MAKAN MAS FAIZ SOLO BARU**

OLEH
MEISY PUTRI PRASTIWI
B 100140406

Penandatanganan berpendapat bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat untuk diterima.

Surakarta, 03 Januari 2018

Pembimbing



(Ihwan Susila, SE, M. Si, P.hD)

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi



(Dr. Syamsudin, MM)



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Jl. A. Yani Tromol Pos I Pabelan Kartasura Sukoharjo, Telp. (0271) 717417 Surakarta 57102

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : MEISY PUTRI PRASTIWI

NIM : B1001400406

Jurusan : MANAJEMEN

Judul Skripsi : ANALISIS PENGARUH KUALITAS MAKANAN KUALITAS
PELAYANAN DAN LINGKUNGAN FISK TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN RUMAH MAKAN MAS FAIZ
SOLO BARU

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya buat dan serahkan ini merupakan hasil karya saya sendiri, kecuali kutipan kutipan-kutipan dan ringkasan-ringkasan yang semuanya telah saya jelaskan sumbernya. Apabila dikemudian hari terbukti dan atau dapat dibuktikan bahwa skripsi ini hasil jiplakan, maka bersedia menerima sanksi apapun dari Fakultas Ekonomi dan atau gelar dan ijazah yang diberikan oleh Universitas Muhammadiyah Surakarta batal saya terima.

Surakarta,

Yang membuat pernyataan,



MEISY PUTRI PRATIWI

MOTTO

Sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Maka apabila telah selesai (segala urusan), maka kerjakanlah (urusan yang lain) dengan sungguh-sungguh (Q.S Al Insyiirah : 6-7).

“Musuh Yang Paling Berbahaya Adalah Penakut Dan Bimbang.
Teman Yang Paling Setia Hanyalah Keberanian Dan Keyakinan Yang Teguh”
(Andrew Jackson)

Jangan Pernah Menyesali Apa yang Sudah Terjadi, Karena yang Sudah Terjadi
adalah Pengalaman Hidup yang Berharga dari Allah SWT
(Meisy Putri Prastiwi)

PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan puji syukur kehadiran Allah SWT atas rahmat dan karunia – Nya dan atas dukungan dan doa dari orang- orang tercinta sehingga terselesaikan skripsi ini

Karya ini dipersembahkan sebagai rasa syukur, sayang, hormat cinta dan rasa tanggung jawabku selama ini kepada:

Allah SWT , yang Maha Esa dan Maha Memberi. Dengan segala kuasa-Nya telah memudahkan jalanku sehingga proses pembuatan karya ini dapat selesai

Bapak dan ibu tercinta terimakasih atas kasih sayang, bimbingan, keikhlasan, kesabaran dan doamu yang tidak pernah putus dan semua yang telah engkau berikan kepadaku, semoga aku dapat memberikan sesuatu yang lebih berarti suatu saat nanti, dan bisa membuat kalian bangga terhadap anakmu ini

Terimakasih kepada Bayu Baskara yang tidak pernah lelah memberikan semangat, memberikan dukungan, kasih sayang dan doa kepadaku

Sahabatku Amalia, Ami, Affila, Pringgo, Intan, Gladia, Tasya, Cindy, Wulan, Lina yang selalu memberikan masukan, bertukar pikiran, semangat dan dukungan.

Almamater UMS tercinta, tempat dimana memberikanku banyak pengetahuan dan mendapatkan banyak sahabat dan teman yang akan selalu mendukung dan melengkapi hari-hariku

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dengan memanjatkan puji syukur Alhamdulillah atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmad dan karuniaNya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“ANALISIS PENGARUH KUALITAS MAKANAN KUALITAS PELAYANAN DAN LINGKUNGAN FISIK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN RUMAH MAKAN MAS FAIZ SOLO BARU”**

Skripsi ini disusun dengan maksud untuk memenuhi salah satu syarat dalam rangka menyelesaikan program pendidikan strata 1 pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Jurusan Manajemen Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Skripsi ini tidak tersusun tanpa adanya bantuan dari berbagai pihak dalam bentuk moril maupun materil. Untuk itu penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih dan rasa hormat kepada:

1. Bapak Dr Syamsudin, MM., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
2. Bapak Imronudin, SE, Msi P.hD., selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
3. Bapak Ihwan Susila, SE, Msi P.hD., selaku dosen pembimbing skripsi yang dengan bijaksana telah memberikan bimbingan dan pengarahan dalam penulisan skripsi ini.
4. Ibu Zulfa, S.E.,M.Si. selaku Pembimbing Akademik yang telah memberikan bimbingan dan saran selama Penulis menempuh pendidikan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
5. Seluruh Bapak dan Ibu dosen beserta staff Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta yang telah membimbing, mengarahkan dan membantu penulis menuntut ilmu di Universitas Muhammadiyah Surakarta.

6. Kedua orang tua (Muhadi & Siti Tumiyatun), terimakasih atas kasih sayang, bimbingan, keikhlasan, kesabaran dan doamu yang tidak pernah putus
7. Buat Bayu Baskara teman seperjuangan dari awal semester hingga menyelesaikan skripsi ini yang selalu memberi dukungan, semangat dan doa kepadaku.
8. Buat sahabat-sahabat dan orang-orang yang menyayangiku, terimakasih atas persahabatan dan dukungannya.
9. Semua pihak yang membantu sehingga terciptanya skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih belum sempurna dan terdapat beberapa kekurangan. Oleh karena itu penulis berharap adanya masukan, kritik maupun saran yang bersifat membangun. Semoga skripsi ini juga bermanfaat bagi pembaca dan semua pihak yang membutuhkan.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Surakarta, Januari 2018

Penulis

Meisy Putri Prastiwi

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iii
MOTTO	iv
PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
ABSTRAKSI	xiv
ABSTRACTION.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Manfaat Penelitian.....	6
E. Sistematika Penulisan	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Tinjauan Teori	9
1. Pemasaran.....	9

2. Kualitas	9
3. Kualitas produk.....	11
4. Kualitas pelayanan.....	15
5. Lingkungan fisik.....	20
6. Pelanggan	23
7. Kepuasan konsumen	24
B. Penelitian Terdahulu.....	28
C. Hipotesis	32
D. Model Pemikiran	34

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian.....	35
B. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	35
1. Kepuasan pelanggan (Y)	35
2. Kualitas Produk (XI)	36
3. Kualitas pelayanan.....	36
4. Lingkungan fisik.....	37
C. Sumber Data	37
D. Metode Pengumpulan Data	38
E. Desain Pengambilan Sampel	39
1. Pengambilan sampel	39
2. Teknik Sampling.....	39
F. Metode Analisa Data	40

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Sejarah Singkat Obyek Penelitian	48
B. Deskripsi Responden	49
1. Jenis Kelamin	49
2. Usia Responden	50
3. Pekerjaan Responden.....	51
C. Analisis Data	51
D. Pembahasan.....	61
BAB V PENUTUP.....	67
A. Kesimpulan	67
B. Keterbatasan Penelitian	67
C. Saran.....	68

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian terdahulu.....	28
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	49
Tabel 4.2 Karakteristik Resonden Berdasarkan Umur.....	50
Tabel 4.3 Karakteristik Resonden Berdasarkan Pekerjaan	51
Tabel 4.4 Deskripsi Nilai Mean Variabel Kepuasan Makanan.....	52
Tabel 4.5 Deskripsi Nilai Mean Variabel Kualitas Pelayanan.....	53
Tabel 4.6 Deskripsi Nilai Mean Variabel Kualitas Lingkungan Fisik.....	54
Tabel 4.7 Deskripsi Nilai Mean Variabel Kualitas Pelayanan.....	54
Tabel 4.8 Hasil Uji KMO.....	55
Tabel 4.9 Uji Validitas	56
Tabel 4.10 Rangkuman Hasil Uji Reliabilitas.....	57
Tabel 4.11 Hasil uji F.....	58
Tabel 4.12 Hasil Koefisien Determinasi	58
Tabel 4.13 Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	59
Tabel 4.14 Hasil uji t.....	60

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1.Konsep Inti Pemasran	9
Gambar 2.3 Konsep Kepuasan Pelanggan	26
Gambar 2.3 Model Penelitian	34

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuisisioner

Lampiran 2 Tabulasi Skor Penelitian

Lampiran 3 Descriptive data

Lampiran 4 Uji Validitas CFA

Lampiran 5 Uji Reliabilitas

Lampiran 6 Analisis Regresi Berganda

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas makanan, kualitas pelayanan dan lingkungan fisik terhadap kepuasan konsumen pada rumah makan mas Faiz Solo Baru. Populasi penelitian ini adalah konsumen rumah makan mas Faiz. Teknik penarikan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *convenience sampling* yang merupakan teknik penarikan sampel berdasarkan kemudahan menghemat tenaga, waktu dan biaya. Berdasarkan metode dan teknik penarikan sampel diperoleh sebanyak 102 responden yang sesuai dengan kriteria. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner. Teknik analisis data dalam penelitian ini adalah uji validitas, uji reliabilitas, uji regresi linier berganda, uji determinasi (R^2), uji ketepatan model (uji F) dan uji ketepatan parameter penduga (uji t). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas makanan, kualitas pelayanan dan lingkungan fisik berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.

Kata Kunci: Kualitas Makanan, Kualitas Pelayanan, Lingkungan Fisik, Kepuasan Konsumen

ABSTRACT

This study aims to analyze the effect of food quality, quality of pelayayan and physical environment to customer satisfaction at Faiz Solo Baru restaurant. The population of this study is consumers of Faiz restaurant. The sampling technique used in this study is convenience sampling which is a sampling technique based on the ease of saving energy, time and cost. Based on the methods and techniques of sampling obtained as many as 102 respondents in accordance with the criteria. Data collection method used is questionnaire. Data analysis technique in this research is validity test, reliability test, multiple linear regression test, determination test (R^2), model accuracy test (F test) and parameter of estimation test (t test). The results showed that the quality of food, service quality and physical environment affect the consumer satisfaction.

Keywords: *Food Quality, Service Quality, Physical Environment, Consumer Satisfaction*